

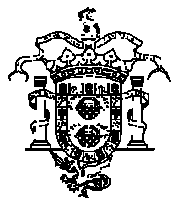
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2018)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre **EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA (1º SEMESTRE 2018)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 284 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA** con un valor de **4,87** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	279	4,75
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	280	4,89
Adecuación de las instalaciones	281	4,91
Efectividad del servicio prestado	280	4,90
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	280	4,85
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	279	4,89
Nivel de Calidad General del área Tributaria	278	4,87

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	93,2	1,8	5	98,2
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98,2	0	1,8	100
Adecuación de las instalaciones	98,6	0	1,4	100
Efectividad del servicio prestado	98,9	0	1,1	100
Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades	97,2	0,7	2,1	99,3
Adecuación del servicio prestado por el personal responsable	98,3	0,4	1,4	99,7
Indique el Nivel En General del área Tributaria	98,6	0,4	1,1	99,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

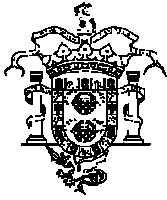
⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Tabla de frecuencia

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	13	4,6	4,6	4,6
	Príncipe	19	6,7	6,7	11,3
	G- Gómez Jordana	9	3,2	3,2	14,5
	Hernán Cortés	11	3,9	3,9	18,4
	Constitución	5	1,8	1,8	20,2
	La Libertad	8	2,8	2,8	23,0
	Barrio Victoria	13	4,6	4,6	27,7
	Barrio Real	16	5,6	5,7	33,3
	Barrio Batería Jota	24	8,5	8,5	41,8
	Barrio Colón	16	5,6	5,7	47,5
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	10	3,5	3,5	51,1
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	4	1,4	1,4	52,5
	Hipódromo	12	4,2	4,3	56,7
	Alfonso XIII	22	7,7	7,8	64,5
	Industrial	22	7,7	7,8	72,3
	Polígono R. La Paz	9	3,2	3,2	75,5
	Ataque Seco	9	3,2	3,2	78,7
	Concepción Arenal	7	2,5	2,5	81,2
	19	1	,4	,4	81,6
	Cabrerizas	13	4,6	4,6	86,2
	Barrio General Larrea	3	1,1	1,1	87,2
	Medina Sidonia	8	2,8	2,8	90,1
	Barrio Héroes de España	16	5,6	5,7	95,7
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	12	4,2	4,3	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		284	100,0		



Sexo

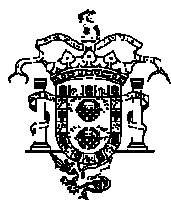
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	172	60,6	60,8	60,8
	Hombre	111	39,1	39,2	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		284	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	18 a 28 años	17	6,0	6,0	6,0
	29 a 39 años	119	41,9	42,2	48,2
	40 a 50 años	57	20,1	20,2	68,4
	51 a 60 años	67	23,6	23,8	92,2
	61 a 70 años	21	7,4	7,4	99,6
	Más de 70 años	1	,4	,4	100,0
	Total	282	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		284	100,0		

¿Qué tramitación ha realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Gestión Tributaria (Recaudación Voluntaria)	189	66,5	67,5	67,5
	Recaudación Ejecutiva	42	14,8	15,0	82,5
	Inspección de Tributos	30	10,6	10,7	93,2
	Otros	19	6,7	6,8	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		284	100,0		



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	,7	,7
	Mal	3	1,1	1,1	1,8
	Regular	14	4,9	5,0	6,8
	Bien	24	8,5	8,6	15,4
	Muy bien	236	83,1	84,6	100,0
	Total	279	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,8		
Total		284	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

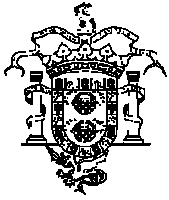
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,8	1,8	1,8
	Bien	19	6,7	6,8	8,6
	Muy bien	256	90,1	91,4	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		284	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,4	1,4	1,4
	Bien	17	6,0	6,0	7,5
	Muy bien	260	91,5	92,5	100,0
	Total	281	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,1		
Total		284	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,1	1,1	1,1
	Bien	20	7,0	7,1	8,2
	Muy bien	257	90,5	91,8	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		284	100,0		



Valore si los servicios prestados en la actualidad cubren sus necesidades

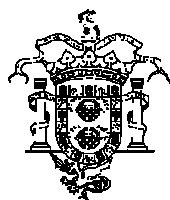
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	6	2,1	2,1	2,9
	Bien	24	8,5	8,6	11,4
	Muy bien	248	87,3	88,6	100,0
	Total	280	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,4		
Total		284	100,0		

Adecuación del servicio prestado por el personal responsable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	4	1,4	1,4	1,8
	Bien	18	6,3	6,5	8,2
	Muy bien	256	90,1	91,8	100,0
	Total	279	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,8		
Total		284	100,0		

Indique el Nivel En General del área Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	3	1,1	1,1	1,4
	Bien	25	8,8	9,0	10,4
	Muy bien	249	87,7	89,6	100,0
	Total	278	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,1		
Total		284	100,0		



¿Sabe Ud. que puede hacer tramitaciones tributarias y de recaudación la Red de Oficinas de Información y atención al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	88	31,0	32,1	32,1
	No	186	65,5	67,9	100,0
	Total	274	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,5		
Total		284	100,0		

¿Qué Medio de Pago utiliza Ud. habitualmente?

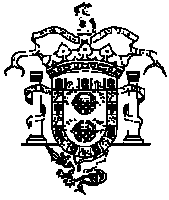
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Domiciliación Bancaria	141	49,6	49,8	49,8
	Transferencia Bancaria	17	6,0	6,0	55,8
	Cajeros (Sistema automático de Pago)	123	43,3	43,5	99,3
	Carpeta del Ciudadano	2	,7	,7	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		284	100,0		

¿Tiene DOMICILIADO sus productos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	147	51,8	51,9	51,9
	No	136	47,9	48,1	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		284	100,0		

¿Sabe que hay una BONIFICACIÓN DEL 5% por DOMICILIAR sus recibos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	56	19,7	26,0	26,0
	No	159	56,0	74,0	100,0
	Total	215	75,7	100,0	
Perdidos	Sistema	69	24,3		
Total		284	100,0		



¿Ha utilizado algún CAJERO DE PAGO instalado en la Ciudad Autónoma?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	161	56,7	56,9	56,9
	No	122	43,0	43,1	100,0
	Total	283	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		284	100,0		

En caso afirmativo, podría valorar su satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,6	,6
	Regular	11	3,9	7,0	7,6
	Bien	58	20,4	36,9	44,6
	Muy bien	87	30,6	55,4	100,0
	Total	157	55,3	100,0	
Perdidos	Sistema	127	44,7		
Total		284	100,0		